

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2017/0050

afsagt den 13. september 2017

KLAGER	[K]	(2 personer)
SALGSBUREAU	[F]	
ARRANGØR	[A]	
REJSEMÅL	DR's store juleshow, København. 10.12.–11.12.2016.	
PRIS	I alt 3.790 kr. (ekskl. gebyr)	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende rejsearrangement navnlig pga. at siddepladserne til DR's Store Juleshow ikke var kategori A-billetter, som bestilt.	
KRAV	”Refundering for alle udgifter i forbindelse med rejsen” svarende til 4.996 kr. ifølge specifikation.	
KLAGEGEBYR	2. marts 2017	
SAGEN FULDT OPLYST	13. juli 2017	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 15. september 2016 på [Fs] hjemmeside en rejse til København, for 2 personer for perioden fra lørdag den 10. december til søndag den 11. december 2016 med indkvartering i dobbeltværelse på hotel [...]. Med morgenmad og to A-billetter til DR's Store Juleshow.

Klageren gør gældende, at ”Vi købte, betalt og fik kvittering for A-billetter. Ved koncertsalen fik vi af buschaufføren udleveret billetter til 3. balkon, række 4, sæde 3 og 4, som var D-pladser.”

I udbudsmaterialet er rejsen bl.a. beskrevet således:

” ...
 DR's store juleshow med overnatning
 Inkl. A-billet + julefrokost
 ...
 Vi har reserveret de bedste pladser i salen!
 ...
 Program
 Dag 1
 ...
 Mætte i julemad sætter vi os igen til rette i bussen, som fragter os til Koncerthuset, hvor DR's Store juleshow løber af stablen. Vi slår numsen i sædet på de bedste pladser, salen har at byde på. Herfra kan vi lade de forskellige artister indhulle os i julestemning med skønsang og hygge.
 ...
 Prisen er pr. person og inkluderer:
 ... indgang til DR's julekoncert – A-billetter, chauffør fungerende som rejseleder.
 ...”

Af klagerens ”Kvittering” fremgår endvidere:

” ...
 Hermed fremsendes de købte billetter til DR's Store Juleshow – inkl. overnatning, A-billet og julefrokost.
 ...”

Af klagerens billetter, udleveret af rejselederen ved ankomsten til koncertsalen, fremgår yderligere:

” ...
 DKK 477,00 excl. gebyr
 ...
 3. Balkon
 Række/Row: 4
 Sæde/Seat: 4
 ...
 DKK 477,00 excl. gebyr

...

3. Balkon

Række/Row: 4

Sæde/Seat: 3

...”

Klageren har nærmere begrundet sin klage i brev af 14. december 2016 til [F] og gør yderligere gældende:

”...

Den 15. september 2016 købte og betalte vi 2 billetter til ovennævnte igennem klub [by] annonce i [avis]. Vi fik kvittering på ordre XXXXXXXX samme dag, hvorpå der stod: Hermed fremsendes de købte billetter til DR's Store Juleshow – inkl. Overnatning og A-billetter og julefrokost.

...

Da vi ankom til DR udleverede chaufføren, til alles forbavselse nogle andre billetter fra billetlugen. Vi fik pladserne 3. balkon, række 4, sæde 3 og 4. Det var på den allerbagerste række i hele koncertsalen. Vi var meget forundrede. Vi havde jo købt A-billetter.

Efter hjemkomsten slog vi op på computeren og fandt en plan over koncertsalen med angivelse af, hvilke rækker der er A, B, C og D pladser, hvilket betyder, at A er de dyreste og bedste pladser, og D er de billigste og dårligste pladser. Det viste sig, at på Balkon 3 er der kun B, C, og D pladser. Vi havde jo købt A-pladser og fik D-pladser.

Det eneste vi kunne se fra vore pladser var, at der bevægede sig nogle mennesker rundt på scenen. Vi kunne dårligt se, om det var herrer eller damer. Ansigterne kunne vi slet ikke se. Vi føler os godt og grundigt snydt og dårligt behandlet.

Vi havde netop valgt denne tur, fordi det var A-billetter, for at kunne se scenen og de optrædende. Havde vi vidst, at vi fik D-pladser, var vi aldrig taget med på denne tur. Vores eneste formål var at se dette juleshow fra nogle gode pladser, hvilket A-billetter formodes at være.

Vi skal hermed kræve at få alle udgifter, vi har haft på turen, refunderet af Dem:

• Betalt Dem for turen	kr. 3.790
• Pasning af vores hund	kr. 180
• Taxa til og fra busholdeplads	kr. 160
• Mad på rasteplasser	kr. 200
• Øl til julefrokosten	kr. 98
• Kaffe under opholdet i København søndag	kr. 108
• Kaffe i bussen	kr. 20
I alt	kr. 4.556

...”

I brev af 26. marts 2017 til Ankenævnet anfører klageren yderligere:

”...

Vi har ikke klaget til [A], da vi ikke har haft nogen kontakt med dem. Vi har købt og betalt og fået kvittering for A-billetter fra [F]. Transportør for turen var [A]. Da vi stod af bussen udenfor koncertsalen, fik vi af chaufføren udleveret nogle andre billetter, som viste sig at være C-billetter, se vedlagte plan af koncertsalen. Vi havde ingen grund til at tro andet, end at [A] kun

var transportør på turen. Vi havde ingen anelse om [As] deltagelse i turen, før vi stod på bus-
sen i [by].
...”

Klageren har yderligere begrundet klagen i brev af 20. januar 2017 til [F].

Klageren kræver ”Refundering for alle udgifter i forbindelse med rejsen” svarende til 4.996 kr. iføl-
ge opgørelse.

[A] gør i mail af 4. maj 2017 til Ankenævnet bl.a. gældende:

” ...
Er først blevet bekendt med klagen, da jeg modtog skrivelse fra Pakkerejse-ankenævnet date-
ret den 19. april 2017.
Kan kun give klageren ret i, at det er for dårligt, at han trods gentagne forsøg aldrig har fået
svar fra formidleren i denne sag, [F].
Mere kan jeg dog heller ikke give ham ret i. Jeg vil fastholde, at han har fået udleveret to stk.
A-billetter. Det står ikke på billetten, hvilken kategori det er, men kigger man på prisen, kan
man se, at den har kostet 477 kr. excl. gebyr, svarende til en A-billet.
Har vedlagt en plan over koncertsalen og de forskellige billetkategorier, dog for 2017, og der
kan man se, at 3. Balkon, række 4, sæde 3 og 4, begge er A-kategorien.
På baggrund af dette, mener jeg ikke, at klageren er berettiget til erstatning.
...”

Klageren har i brev af 15. maj 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra [A] og anfø-
rer yderligere:

” ...
Det kan undre os, at [A] nu afviser vores krav om tilbagebetaling af 4.556 kr. Omkring den 5.
maj 2017 ringede man til os fra [A] og beklagede den langstrakte sag, men den direktør, der
skulle behandle sagen, var blevet sagt op og var rejst, og nu havde vedkommende, jeg talte
med, overtaget den. Han tilbød os at finde ud af noget (en mindelig aftale) og få afsluttet sa-
gen. Det blev afvist, da vi ikke havde fået de pladser, vi havde købt, men nogle der var væ-
sentlig ringere og slet ikke opfyldte de forventede oplevelser.
...
Angående billetternes kategori medsendes to gange en lille og en stor tegning med farver af
DR’s koncertsal fundet på internettet, adressen ses på de små tegninger, som tydeligt viser de
forskellige rækker kategori, og her fremgår det tydeligt, at 3. Balkon, række 4, sæde 3 og 4,
hvor vi sad, er kategori C.
...
Den tegning, [A] har medsendt, handler om orkester B pladser, som er kategori F pladser. Vi
sad jo på 3. balkon.
Til hvilken pris [A] har købt billetterne, er os uvedkommende. Vi havde købt en samlet rejse-
pakke til to personer.
...”

[A] har i mail af 19. juni 2017 til Ankenævnet kommenteret klagerens brev og anfører yderligere:

” ...

Til at understøtte min forklaring har jeg vedhæftet mailkorrespondance med [...], som arbejder i billetkontoret hos DR. Hun har også sendt mig vedhæftede salsplan for koncertsalen til DR's Juleshow 2016.

...”

I vedhæftede mail af 12. juni 2017 fremgår bl.a.:

” ...

Vedhæftet salsplan – hvor priskategorier er som følger:
A-billetter er dem med rødt (de bedste billetter)

...

Jeg kan bekræfte, at alt med rødt er A-billetter. – og 3. balkon er den bagerste fra Scenen – er en A-billet.

...”

Klageren har i brev af 3. juli 2017 til Ankenævnet kommenteret ovenstående mail fra [A] og anfører yderligere:

” ...

Det er dog mærkeligt, at der findes så mange forskellige tegninger af den samme koncertsal. Det var dog mærkeligt, at [A] kan få tilsendt en tegning af DR's koncertsal af dato 10-12-2016, 15:45:00, den 12. juni 2017, 13.02. Vi prøvede at få en tegning af DR's koncertsal ca. den 12. december 2016 ved DR koncerthuset, men det kunne ikke lade sig gøre. Den var slettet i computeren.

...”

Ankenævnets afgørelse

Ankenævnet lægger til grund, at klageren købte en rejse til København inkl. A-billetter til DR's Store Juleshow, hvor han – ifølge udbudsmaterialet – kunne forvente at, ”slå [...] numsen i sædet på de bedste pladser, salen har at byde på.”

Det er ubestridt, at klageren og dennes medrejsende var placeret på 3. balkon, række 4, sæde 3 og 4.

Da klagerens billetter til det valgte show i koncertsalen var kategoriseret som billettype A, finder Ankenævnet, at de udleverede billetter har været i overensstemmelse med aftalen, uanset at klageren var placeret på pladser på 3. balkon.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom [F] og [A] ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.


Mikael Kragh
Formand